



Estas escuchando o esperando tu turno para hablar

por ROLANDO LIENDO

Resulta muy difícil desarrollar una relación sólida entre personas si la comunicación no es fluida y clara. Para lograr una adecuada comunicación resulta imprescindible saber escuchar. Oír no es lo mismo que escuchar. Se puede oír música, el ruido de un avión o los sonidos que emite un animal; escuchar significa poner interés, atención y dar importancia. Implica que cuando escucho a la otra persona le estoy prestando todo el interés, la atención y la importancia que se merece (entonces, inclusive, entraña consideración y respeto) y cuando estas variables llegan al máximo de su nivel, uno es capaz de despojarse de sí mismo, para ponerse en lugar de la otra persona lo que se define como empatía, logrando un real entendimiento de la situación.

En muchas circunstancias también, podríamos estar atentos a una conversación y sin que la otra persona haya finalizado de hablar estamos usando este tiempo para elaborar nuestra respuesta. Por tanto, no estábamos escuchando en realidad, sino que estuvimos únicamente esperando nuestro turno para hablar. Si no se escuchó, no se entendió; y eso con frecuencia se convierte en el origen de muchos conflictos posteriores entre cónyuges, padres-hijos, hijos-hijos o hasta en el trabajo. Incluso se pueden generar enormes grietas, heridas y distancias, sólo por no saber escuchar.

Saber escuchar es una decisión, es decir, depende de uno mismo. No es una capacidad innata de las personas, ni un don ni algo hereditario. Ser un buen escucha requiere práctica, por tanto, es una habilidad que se consigue. Requiere esfuerzo por estar atento y por entender la posición de la otra persona, sobre todo cuando es diferente a la de uno. Saber escuchar no es una capacidad para repetir palabra

por palabra lo que la otra persona dijo; sino para entender lo que esas palabras significan y afectan a la otra persona, por eso requiere de la mayor atención e interés.

Existen muchas actitudes, situaciones, costumbres, modelos, entre otros que impiden que una persona sea un buen escucha. Por ejemplo, es imposible escuchar a otra persona viendo simultáneamente un partido de fútbol. Hay otras actitudes igual de dañinas como la susceptibilidad, la predisposición y la idea de que no importa lo que conversemos, yo siempre debo tener la razón, sino pierdo. Existen también otras señales verbales que no ayudan a ser un buen escucha como empezar un diálogo con: "si vamos a conversar que sea breve", "trata de mencionar sólo los puntos importantes", "sustenta mejor tu posición", etc. que sólo cohibirán a la otra persona en algunos casos y en otros la enervará, impidiendo pueda expresarse de manera auténtica. Existen también señales no verbales como gestos, muecas, falta de contacto visual —no mirar a la otra persona—, postura no adecuada, entre otros, que evitan que una persona sea un buen escucha.

Winston Churchill solía decir que "se necesita coraje para pararse y hablar, pero mucho más para sentarse y escuchar"; y es que saber escuchar trasciende al ámbito familiar para convertirse en una habilidad muy apreciada en el ámbito gerencial. Un gerente que no sabe escuchar, podría estar privándose de recibir información y conocimiento profundo de su empresa. Además, según otro autor, Darcy Ribeiro, "quien controla una conversación no es quien más habla sino quien mejor escucha". De hecho las personas que han desarrollado mayores habilidades para ser mejores escuchas son las personas que presentan mayores coeficientes de inteligencia emocional.

Dicen que Dios nos dio dos oídos y una boca, para recordarnos que escuchar es mucho más importante que hablar.

